

ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА, БЕОГРАД



ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА,
БЕОГРАД
Бр. 484
09.02. 17 год.
БЕОГРАД, Крунска 87

**ПЛАН МЕРА ЗА ПОДИЗАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА И ЗАПОСЛЕНИХ
ЗА 2017. ГОДИНУ**

Београд, фебруар 2017. године

Праћење задовољства корисника услуга

Завода за здравствену заштиту студената Београд

Испитивање задовољства корисника Завода за здравствену заштиту студената у Београду спроведено је 28.11.2016. године. Задовољство корисника испитивано је према стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „др Милан Јовановић Батут“, а у складу са инструкцијама Министарства здравља.

Испитивање је спроведено у Служби опште медицине, Служби за здравствену заштиту жена и Специјалистичкој служби (амбуланта интерне медицине). У истраживању су коришћени Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, педијатрије или гинекологије и Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе који садрже по 19 односно 11 питања (у Упитнику о задовољству корисника радом специјалистичке службе). Анкета је била анонимна и обухватила је једнодневну популацију свих студената корисника изабраног лекара (опште медицине или гинеколога) и Специјалистичке службе (амбуланта интерне медицине), који су попуњени упитник убацивали у за то предвиђене кутије.

У Служби опште медицине истраживањем је обухваћено 124 студената, с тим што је попуњен упитник вратило 95 студената.

Анализа задовољства здравственом заштитом у Служби опште медицине показала је да је задовољство ниже у односу на 2015 годину, али више него у односу на 2013 и 2014 годину. Незадовољних и веома незадовољних испитаника услугама у Служби опште медицине у 2016 години било је 8,8%.

Квалитативна анализа података добијеним истраживањем, по аспектима који су кључни за профилисање степена задовољства испитаника квалитетом здравствене заштите, уједно усмерава будуће мере, односно активности које ће унапредити – повећати задовољство наших корисника у целини.

Више од половине корисника Службе опште медицине и гинекологије позитивно је оценила љубазност медицинских сестара на шалтеру и комплетност информација које од њих добијају. Такође је позитивно оцењена и љубазност медицинских сестара у интервенцијама као и сарадња лекара и медицинских сестара.

У 2016 години мањи је проценат студената који су задовољни комуникацијом са изабраним лекаром у Служби опште медицине, тако да:

- ✓ Нешто више од половине испитаника (54,6%) сматра да лекари одвајају довољно времена за разговор;
- ✓ Велики број испитаника (65,8%) дају јасна објашњења о болестима и лековима које прописују пацијентима;
- ✓ Приликом појаве новог здравственог проблема, 54,6% студената ће се прво обратити изабраном лекару.

У Служби за здравствену заштиту жена по мишљењу 73,8% испитаница лекари одвајају довољно времена за разговор, а преко половине студенткиња (око 55%) ће се прво обратити изабраном лекару приликом појаве новог здравственог проблема.

И ово истраживање је потврдило да приличан број испитаника (52,6%) на Служби опште медицине и значајно мање (33%) у Служби гинекологије, није упознат са процедуром промене свог лекара.

Поред наведеног, у Служби опште медицине, у зависности од специфичних компоненти здравих стилова живота, анкетирани пацијенти нису сматрали да су им потребни савети лекара: о правилној исхрани 43,4%, престанку пушења 52,6%, опасности од злоупотребе дрога 59,2%, сигурном сексу 52,4%. Врло су слични резултати и у Служби за здравствену заштиту жена где је 38,5% испитаница сматрало да им савет изабраног лекара о правилној исхрани није потребан, 50,7% нема потребу за саветовањем злоупотреби алкохола, 58,2% о опасности од злоупотребе дрога.

Имајући у виду резултате испитивања задовољства корисника, као и сталну тежњу да се стање у овој области унапреди, у наредном периоду је неопходно предузети адекватне мере, којим ће се повећати задовољство наших корисника, што уједно представља и један од најважнијих циљева дефинисаних Стратешким планом Завода за здравствену заштиту студената Београд.

Мере за подизање задовољства корисника

1. Повећање степена информисаности корисника

Активности:

- ✓ Промоција рада Завода – медијске кампање, интензивирање сарадње са факултетима, студентским организацијама, студентским домовима;
- ✓ Упознавање корисника - студената са ресурсима Завода, односно са спектром здравствених услуга које пружају стручне службе установе, путем штампаног промотивног материјала, презентација на сајтовима факултета;
- ✓ Видно истицање свих информација о раду Завода на огласним таблама у Заводу (радно време – посебно викендом, списак и распоред лекара – тимова, начин заказивања прегледа уз образложење колики је бенефит пацијената од истог, истицање дефиниције хитних стања када ће пацијентима након адекватне тријажње бити у најкраћем могућем временском року пружене здравствене услуге);
- ✓ Континуирано обогаћивање сајта Завода, уз редовно ажурирање информација о свим аспектима рада установе (организација, доступне здравствене услуге, припадајућа права из обавезног здравственог осигурања студентске популације, контакт телефони и интернет адресе, процедуре за заказивање прегледа и дијагностичких процедура, распоред рада лекара – тимова, а доступност здравствених услуга у установи студентима инвалидима, превентивне акције – Календар здравља, саветовалишни рад и све друге информације које ће афирмисати рад установе, а употпунити здравствене потребе и сазнања корисника;
- ✓ Упознавање сваког студента, корисника детаљно са процедурама за избор и промену изабраног лекара, односно доследна примена Процедуре о начину

опредељивања за изабраног лекара у Заводу од стране запослених (усмено, писмено, електронски, сајт);

- ✓ Анализа коментара и примедби корисника у постојећим и видно обележеним кутијама и књигама за жалбе и примедбе пацијената (Комисија за унапређење квалитета стручног рада, редовни састанци на нивоу организационих јединица).

2. Унапређење комуникације са корисницима

Активности:

- ✓ Континуирана примена Процедуре за комуникацију са корисницима услуга у Заводу (периодично на састанцима организационих јединица начелници/шефови подстичу све запослене да је то основни постулат у раду);
- ✓ Подстицање запослених да уз пријатељски наклоњен приступ раду са младима, односно студентском популацијом, унапреде своја знања, вештине, могућности, путем континуиране едукације, како би на оптималан начин пружили неопходне здравствене услуге, али и препознали потребе корисника пре свега у области превентивног, саветовалишног рада;
- ✓ Потенцирање значаја концепта „изабраног лекара“ – како код корисника, тако и код самог лекара – пацијент има реалну потребу да његов лекар заиста буде комплетно упућен у његово стање, раније проблеме, посвети му довољно времена и пажње, пружи му све неопходне информације, што је врло комплексан рад, али који се узвраћа на најбољи могући начин – поверењем и уважавањем, који се пројектује и на саму установу.
- ✓ Едукација и мобилизација студената за унапређење и очување здравља промоцијом здравих стилова живота, учешће студената у моделирању доступних услуга уз континуирано упознавање корисника на који начин могу да активно учествују да би се квалитет услуга унапредио (личне сугестије, примедбе упућене писменим, телефонским, електронским путем).

3. Уједначавање квалитета пружања услуга корисницима

Активности:

- ✓ Доследна примена свих усвојених процедура које се односе на организацију рада и пружање здравствених услуга у свим организационим јединицама Завода.
- ✓ Посебно инсистирати на свим оним процедурама које ће смањити дужину чекања на преглед, потенцирати код корисника бенефит заказивања прегледа, осим код хитних стања, када треба применити одговарајућу Процедuru за пријем и тријажу пацијената, односно хитна стања.

- ✓ Подстицање веће доступности услуга пацијентима, када организационе могућности (расположиви кадар, опрема, адекватан простор) то дозвољавају, а имајући у виду реалне потребе корисника,
- ✓ Доследна примена савремених сазнања у раду запослених, водича добре праксе који ће бити доступни свим запосленим.

4. Уједначавање превентивног рада

Активности:

- ✓ Имајући у виду да су превентивне здравствене услуге базичне у раду са студентском популацијом, односно корисницима Завода, поред континуираног праћења, анализе здравственог стања студената, сагледати које би стратегије и активности унапредили здравствено стање студената, посебно кроз промоцију здравих стилова живота.
- ✓ Активација здравствених радника, саветовалишта у оквиру Завода који би младим корисницима указала „да су им савети везани за очување и унапређење здравља заиста потребни“, уважавајући њихов статус будућих академских грађана, али и чињеницу да и сами здравствени радници током читавог радног века морају да иновирају сопствена стручна знања, вештине и ставове.
- ✓ Промотивним активностима поспешити број студената који ће бити обухваћени превентивним прегледима, интерактиван здравствено васпитни рад (индивидуални, групни), укључивање студената у едукативне радионице, заједничко обележавање важних датума (Дан здравља студената, Фестивал здравља, Међународни дан младих, Међународни дан борбе против сиде...).
- ✓ Сарадња са надлежним министарствима здравља и просвете као и укључивање свих потенцијалних партнера (студентска удружења, локалне заједнице, невладина удружења) која својим програмима подржавају очување и унапређење здравља младих.

5. Спровођење препорука Комисије за интерну проверу квалитета стручног рада

- ✓ Доследно спровођење свих предложених мера Комисије за интерну проверу квалитета стручног рада посебно у погледу вођења медицинске документације, пријављивања болести, едукације запослених, примене ИЗИС „Мој Доктор“ и „Хелиант“, праћења показатеља квалитета, обављања стерилизације, поступања са лековима и медицинским средствима, унапређењу услова за рад, одржавању хигијене..

Праћење задовољства запослених у

Заводу за здравствену заштиту студената Београд

Испитивање задовољства запослених у Заводу за заштиту здравља студената Београд обављено је у склопу активности сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама у Републици Србији. Испитивање је спроведено 05.децембра 2016. године и њиме су били обухваћени запослени који су тог дана били на послу. Од 176 запослених радника упитник је попунило њих 138.

Професионална сатисфакција запослених је испитивана коришћењем Упитника о задовољству запослених са 23 питања углавном затвореног типа. Опште карактеристике, поред података о полу и годинама старости испитаника обухватале су и занимање и тренутно обављање неке функције.

У истраживању је учествовало 80,4% запослених жена и 16,6% испитаника мушког пола. Што се тиче њиховог животног доба, две трећине су старости 35 – 55 година (76,3%), скоро сваки десети је млађи од 35 година, а старијих од 55 година је 14,8% .

Према занимању 82,9% запослених су здравствени радници, 6,7% су технички радници, административних је било 7,4%, док је здравствених сарадника 1,5% (графикон 2).

На руководећој функцији се налази око 17% анкетираних, док њих 83% не обавља ниједну руководећу функцију, при чему су вредности испитаника на руководећој функцији идентичне као и претходне године.

Анализа општег задовољства послом је показала да је задовољство послом међу запосленима 2016. године, износи 37,7% веома задовољних и задовољних и на приближном је нивоу као 2013. године (38,9%), а више је у односу на 2012 и 2014 годину.

Ако анализирамо процентуално учешће испитаника који су веома незадовољни и незадовољни међу запосленима оно износи 23,9% што је мање него у 2013. години, када је износило 35,8%, у 2012 години – 36,8%, као и 2011. години 33,1%. Поред наведеног, уочено је да од 2011 године расте број испитаника који су се изјаснили као ни задовољни, ни незадовољни, тако да је учешће таквих у 2016 години износило 38,4%, што представља нешто нижу вредност него у претходној години (39,2%).

Анализа резултата истраживања у односу на различите аспекте посла показује да су запослени у 2016. години били најзадовољнији (задовољни и веома задовољни) непосредном сарадњом са колегама (68,5%), непосредном сарадњом са претпостављенима (66,8%), расположивим временом за обављање посла (56,5%).

Најчешћи разлози незадовољства (незадовољни и веома незадовољни) различити су у односу на разлоге незадовољства претходних година. Сходно томе највеће незадовољство и у 2016. години се односило на расположиво време на рад са пацијентима (73,3%), финансијску надокнаду за рад (69,9%), могућности за континуирану едукацију (31,3%). Као што се може закључити из поређењем са резултатима из претходне године, постоје разлике вредности из 2015 у односу на 2016 годину и по другим аспектима посла.

Писане примедбе запослених наведене у упитницима најчешће се односе на незадовољство условима за рад (опремом), личним дохотком, обавезама које намеће електронско вођење медицинске документације што се негативно одражава на однос са пацијентом.

Сагледавајући исцрпљеност запослених која је повезана са послом можемо уочити да 33% запослених истиче да је много, односно веома много, напета на послу, односно да је под стресом или притиском; нешто мање од половине испитаника (44,7%), сматра да

су умерено изложени стресу/притиску на послу, док сваки четврти испитаник (23%) је на становишту да је мало или нимало напет на послу.

Приликом поређења задовољства послом сада у односу на период од пре пет година, 34,1% испитаника је изјавило да су незадовољнији послом сада, једна трећина (35,5%) сматра да нема разлике и приближно толико (30,4%) задовољније је послом сада у односу на период од пре пет година.

На питање које се односило на размишљање о промени посла у наредних пет година, запослени су дали одговоре који се разликују од оних из претходних година. Процент запослених који би остали у државном сектору здравства повећан је са 38,6% у 2011. и 31,7% у 2012. години на 43,4% у 2013. години, односно 41% у 2015 години. У овом истраживању 45,5% испитаника планира да остане у државном сектору здравства, а проценат оних који не размишљају о промени посла сада износи 30,1% (40,0% у 2011. години, 38,1% у 2012. години, 3,7% у 2013. години, 27,8% у 2015 години).

Процент запослених који планирају да раде у приватном сектору, након повећања у 2012 (7,2%) у односу на 5,5% колико је износио у 2011. години бележи знатно смањење у 2013. години (1,4%), да би у 2014. години дошло до пораста на 6,3%, а у 2015 години 2% . У 2016 години, свега 3% запослених планира да ради у приватном сектору здравства. Када је реч о запосленима који би радили послове који су ван система здравствене заштите, њихов проценат у 2016. години износи 10,3% .

Полазећи од чињенице да је квалитетна здравствена заштита пре свега утемељена на стручном кадру који примењује своја знања, вештине и способности да би се обезбедиле адекватне, доступне и правовремен здравствене услуге корисницима, неопходно је континуирано спроводити мере које ће унапредити задовољство запослених. Усвајање акредитационих стандарда, бројне процедуре којима су прецизно дефинисана поступања, као и унапређење организације радног процеса, требали би такође да укажу свим запосленима колико је значајан и њихов појединачни допринос у достизању највишег нивоа здравствене заштите.

Мере за унапређење задовољства запослених

1. Дефинисање циљева рада и давање јасних задужења

Активности:

- ✓ Доследна примена усвојених акредитационих стандарда и процедура које имају за циљ унапређење процеса рада, односно свих организационих аспеката;
- ✓ Сви чланови тимова по организационим јединицама треба да имају јасно дефинисана задужења;
- ✓ Обавеза руководиоца је да усмеравају свакодневне радне активности запослених, односно да дају очекивана упутства запосленима када је то неопходно да би се реализовали радни циљеви;

2. Унапређење комуникације у оквиру тимова и служби

- ✓ Доступност свих информација значајних за рад организационе јединице, односно установе свим запосленим (усмено, огласне табле), јачање тимског духа, значај опште активације која ће поспешити резултате рада, а када је потребно целовитије сагледати тешкоће и проблеме у раду;

- ✓ На састанцима у оквиру тимова и служби евидентирати предлоге, идеје, сугестије који ће унапредити рад служби, односно квалитет здравствених услуга, а које ће руководиоци презентовати менаџменту установе. На овај начин унапређује се и вертикална комуникација, руководиоци на нов начин сагледавају активности запослених, али је неопходно да због система праћења и оцењивања запослених и даље постоје објективни параметри на којима се исто заснива, уз уважавање чињенице да је од кључног значаја и способност руководиоца (начелника, шефова) да на адекватан и примерен начин комуницирају са запосленима;
- ✓ Сви запослени треба да континуирано прате реализацију планираних услуга, уз сазнање да је неопходно континуирано активно презентовање студентима (посебно приликом превентивних прегледа) рада Завода, доступних служби односно услуга, које ће одредити потенцијалне кориснике у наредном периоду;
- ✓ Све наведено подстиче и сарадњу између служби унутар установе, јер не само што је пожељно повећати број регистрованих корисника који ће се одредити за изабраног лекара у Заводу, већ ће корисници имати сазнања да им може бити на најбољи начин у организационом и стручном смислу пружиен широк спектар услуга специјалистичко – консултативних делатности када им то буде потребно.

3. Стимулисање добрих резултата и залагања на раду

Активности:

- ✓ Континуирана примена Процедуре за оцењивање рада запослених, којом се оптимално прати и процењује рад запослених, посебно залагање, иновативност, радна дисциплина, односно постиже евалуација свих наведених параметара који треба да буду што објективније сагледани, како би запослени на адекватан начин били стимулисани;
- ✓ Појединачна анализа обима остварених услуга на састанцима одељења/служби, али и на индивидуалном нивоу, указује запосленима да су резултати њиховог рада мерљиви, очигледни, што опет представља додатни стимуланс за даљи успешан рад.

4. Стимулисање стручног усавршавања запослених

Активности:

- ✓ Планирање и ангажовање запослених у континуираној медицинској едукацији;
- ✓ Упућивање и осталих запослених на неопходне едукације у смислу иновирања знања (посебно код примене законске регулативе);
- ✓ Омогућавање оправданог одсуствовања са посла запослених ради стручног усавршавања, уз претходно обезбеђивања континуитета рада службе;
- ✓ Подршка спровођењу континуиране медицинске едукације унутар установе, акредитације програма чији су носиоци запослени у установи, као и активно учешће запослених на семинарима, предавањима, презентацијама.

Доставити:
-Директору Завода
-Стручном савету
-а/а

Председник Комисије за унапређење
Квалитета стручног рада
Др Ивана Мишић